

Wat u van ons kunt verwachten

De dienstwijzer biedt duidelijkheid over de dienstverlening
van Anac Verzekeringen en Hypotheken



“Voor een onafhankelijk advies”

Geachte relatie

Hierbij ontvangt u de dienstenwijzer van Anac Verzekeringen en Hypotheken. Deze dienstenwijzer geeft u een goed beeld op welke wijze wij u financiële belangen behartigen, hoe de werkwijze is, wat u vervolgens van ons mag verwachten maar ook wat wij van u verwachten en hoe wij beloofd worden voor onze dienstverlening.

Inhoudsopgave

Wie zijn wij ?	2	Bedenktijd	6
Wat mag u van ons verwachten?	3	Waar wij voor staan	6
Schadeverzekeringen	3	Onze Positie ten opzichte van Aanbieders	6
Zorgverzekeringen	3		
Levensverzekeringen	4	Waar en wanneer kunt u ons bereiken	7
Hypotheken	4	Hoe worden wij beloofd?	8
Consumptief krediet	4	Klachten	9
Wat verwachten wij van u ?	5		

Wie zijn wij ?

Anac Verzekeringen is een 100% dochter van Anac Backoffice, een moderne en innovatieve intermediair en volmachtbedrijf in Eindhoven. Opgericht in de jaren '70 als Algemene Nederlandse Automobilisten Club, zijn wij een ware specialist op het gebied van motorrijtuigen. In de loop der jaren hebben wij ons ontwikkeld van een specialist tot een volwaardige intermediair.

Wat mag u van ons verwachten?

Het is ons vak om uw persoonlijke risico's te inventariseren en analyseren en uw te adviseren hoe u deze risico's kunt beperken. U kunt bij ons terecht voor advies en bemiddeling voor schade-, uitvaart-, zorg-, levens-, en inkomensverzekeringen maar ook voor hypotheek-, consumptief krediet en pensioenen.

Om u te adviseren hebben wij veel vertrouwelijke informatie van u ter beschikking en deze wordt in uw dossier bewaard. Het spreekt voor zich dat wij hier zorgvuldig mee omgaan.

Schadeverzekeringen

Bijna iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Hierbij valt te denken aan onder andere: reisverzekeringen, autoverzekeringen, woonhuis- en inboedelverzekeringen,

aansprakelijkheids- en rechtsbijstandverzekeringen.

Met schadeverzekeringen verzekert u zich tegen de kosten van schade aan zaken of extra kosten die u moet maken als gevolg van een onverwachte gebeurtenis.

Zorgverzekeringen

Ook kunt u bij Anac terecht voor uw zorgverzekering. Deze verzekering biedt een vergoeding voor de kosten voor geneeskundige zorg.

Naast de wettelijke verplichte basisverzekering, waarvan de overheid de vergoedingen vaststelt, kunt u een keuze maken uit diverse aanvullende verzekeringen. Welk pakket het beste bij u past, hangt af van uw persoonlijke situatie. Uw werkgever kan bij ons een collectieve ziektekostenverzekering voor zijn werknemers regelen.



Levensverzekeringen

Hierbij valt te denken aan: overlijdensrisicoverzekeringen, pensioenen, inkomensverzekeringen, lijfrenten en beleggings- of spaarverzekeringen. Een levensverzekering kunt u afsluiten om het financiële risico bij (vroegtijdig) overlijden van u of uw gezinsleden te minimaliseren of om te sparen of te beleggen voor later, bijvoorbeeld voor uw pensioen of aflossing van uw hypotheek.

Hypotheken

Gaat u een woning kopen? Dan sluit u hiervoor waarschijnlijk een lening af in de vorm van een hypotheek. Dat is een

belangrijk adviesmoment. U gaat immers een financiële verplichting voor een lange periode aan. Bij zo'n beslissing moet u op veel zaken letten, bijvoorbeeld de hoogte van de rente, maar ook de periode waarvoor u de rente vastzet en de mogelijkheden om de lening vervroegd af te lossen. Bij de financiering van uw woning zorgen wij ervoor dat deze goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en mogelijkheden.

Consumptief krediet

Bij de aankoop van zaken, zoals een auto, kunt u voor een grote uitgave komen te staan. De financiering hiervan kan door Anac worden geregeld door het afsluiten van een consumptief krediet.



Wat verwachten wij van u ?

Om u te voorzien van een goed advies en behandeling van mutaties, schademeldingen verwachten wij ook een aantal zaken van u:

Het is zeer belangrijk dat u ons voorziet van de juiste en volledige gegevens. Dit is in uw eigen belang. Als bijvoorbeeld bij een schadegebeurtenis blijkt dat u onjuiste of onvolledige informatie verstrekt heeft kan de verzekeraar op grond van de wet of polisvoorwaarden de schade niet of niet geheel vergoeden.

Het is voor ons ook belangrijk om te weten of u ergens anders ook verzekeringen heeft ondergebracht. Om u goed te kunnen adviseren is het van belang dat alle verzekeringen bekend zijn om zo over- of onderverzekering te voorkomen.

Als er in uw persoonlijke situatie en / of verzekerde objecten wijzigingen voordoen, verwachten wij dat u dit aan ons doorgeeft. Het is belangrijk dat u dit doorgeeft om zo te voorkomen dat risico's

niet of onvoldoende verzekerd zijn. Onder wijzigingen vallen onder andere de geboorte van een kind, een huwelijk of echtscheiding, beëindiging dienstverband, aanschaf van kostbare zaken of vervanging van een verzekerd object maar ook wijziging van uw e-mailadres.

Wij vragen u om na ontvangst van correspondentie en polisbladen deze gegevens te controleren op juistheid. Als de gegevens niet juist of onvolledig zijn verwachten wij van u dat u dit binnen 14 dagen aan ons meldt.

Wij zijn verplicht om bij impactvolle en risicovolle producten om uw situatie schriftelijk vast te leggen en een klantprofiel op te stellen. Na opstelling van het klantprofiel wordt dit document zowel door u als door de adviseur ondertekend.

Wij zijn bij bepaalde diensten/verzekeringen verplicht om uw identiteit aan de hand van een identiteitsbewijs vast te stellen, een kopie hiervan wordt dan in uw dossier gearhiveerd.



Bedenktijd

Op iedere particuliere aanvraag en/of afsluiting van een schadeverzekering, zorgverzekering of consumptief krediet is een bedenktijd van toepassing. Na ontvangst van de polis heeft u het recht om deze verzekering ongedaan te maken, de bedenktijd hiervoor bedraagt 14 dagen. Als u van deze bedenktijd gebruik maakt heeft de verzekering nooit bestaan.

De bedenktijd geldt niet voor verzekeringen met een contractstermijn korter dan één jaar of voor een verzekeringen die uitgevoerd zijn voordat de bedenktijd is afgelopen. De bedenktijd voor een levensverzekeringen bedraagt 30 dagen na ontvangst van de polis.

Waar wij voor staan

Om als financieel dienstverlener te mogen opereren is een vergunning vereist. Het vergunningsnummer van Anac Verzekeringen en Hypotheken is 12004330 en staat geregistreerd in het Register van de Stichting Autoriteit Financiële Markten, om dit register te raadplegen verwijzen wij u naar de website van de AFM www.afm.nl



Wij hebben een vergunning voor de volgende gebieden:

- Consumptief krediet
- Hypothecair krediet
- Levensverzekeringen
- Pensioenverzekeringen
- Premiepensioenverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Spaarrekeningen

Naast de vergunning zijn wij aangesloten bij een aantal brancheorganisaties of stichtingen aangesloten die eisen stellen aan hun leden zoals kwaliteitsnormen ten aanzien tot het advies, opleidingsniveau of wijze van adviseren.

Wij verplichten onze medewerkers om hun vakkennis op peil te houden door de wettelijk verplichte permanente educatie. Voor eventuele adviesfouten zijn wij in het bezit van een beroepsaansprakelijkheid verzekering met een dekking van € 2.500.000 per aanspraak.

Onze Positie ten opzichte van Aanbieders

De adviseurs van Anac Verzekeringen en Hypotheken geven u een ongebonden advies. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u de producten aan te bieden van alle verzekeraars en banken waarvoor wij als bemiddelaar optreden. Wij hebben geen contractuele verplichtingen om uitsluitend voor bepaalde aanbieders te bemiddelen en hebben ook geen productieafspraken met verzekeraars gemaakt.

Als onderdeel van Anac BackOffice hebben wij toegang tot enkele volmachten waardoor wij producten op maat kunnen maken of speciale afspraken te maken. Als u polis in één van de volmachten ondergebracht wordt vermelden wij duidelijk op het polisblad welke verzekeraar de risicodragers is.

Waar en wanneer kunt u ons bereiken

Wij vinden het belangrijk om voor onze relaties goed bereikbaar te zijn. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

Vestigingsadres

Het kantoor van Anac Verzekeringen en Hypotheken is gevestigd aan de Vaalserbergweg 313, 5628 CH te Eindhoven, het kantoor is voor verzekerde geopend van 09.30 tot 17.00 uur.

Telefoon

Wij zijn van maandag tot donderdag telefonisch bereikbaar van 09.00 tot 20.00 uur, op vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur en op zaterdag van 09.00 uur tot 13.00 uur op telefoonnummer: 040-2645959

Website

Op de website van Anac Verzekeringen en Hypotheken vindt u algemene informatie aan, onze website is www.anacverzekeringen.nl. Op deze website vindt u daarnaast de relevante polisvoorwaarden, aanvraagformulieren maar ook kunt u hier een schade melden.

Schriftelijk

U kunt correspondentie verstuurd naar; Anac Verzekeringen en Hypotheken, Postbus 1097, 5602 BB te Eindhoven.

E-mail

Bij voorkeur ontvangen wij uw berichten per e-mail, het e-mailadres is info@anacverzekeringen.nl



Hoe worden wij beloond?

In de beloning van onze dienstverlening bestaat een verschil per product, wij onderscheiden hierbij de niet complexe producten en complexe impactvolle verzekeringsproducten.

Bij de niet complexe producten zoals een inboedelverzekering of uw autoverzekering ontvangen wij van de verzekeraar een kostenvergoeding die onderdeel is van de door u te betalen premie. Dit wordt ook wel een beloning op basis van provisie genoemd.

Bij de complexe impactvolle producten werken wij op basis van declaratie of uurtarief voor het uitgebrachte advies, het maximum uurtarief bedraagt € 150 per uur inclusief Btw. Voor een aantal

producten zoals een uitvaartverzekering werken we met een vaste tarief, voor de overige producten geldt het uurtarief waarbij de totale beloning vervolgens is gemaximeerd. Als u naast het advies ook verwacht dat wij voor u bemiddelen wordt er een afzonderlijk maandbedrag in rekening gebracht zodat wij hiermee de updategesprekken kunnen bekostigen.

Voordat wij aan een opdracht beginnen worden deze kosten met u doorgenomen. De met u gemaakte afspraken worden vastgelegd in een opdracht tot dienstverlening.

In de onderstaande tabel hebben wij deze zaken weergegeven.

Verzekeringen

Advies Arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 450
Advies Inkomensbeschermer	€ 350
Advies Overlijdensrisicoverzekering	€ 350
Advies Uitvaartverzekering	€ 225
Advies Levensverzekering	max € 1.000

Hypotheken

Advies en Bemiddeling 1e Hypotheek	max € 3.750
Advies en Bemiddeling 2e Hypotheek	€ 1.250
Advies en Bemiddeling Starters Hypotheek SVN	€ 1.250

Klachten

Hebt u een klacht over onze dienstverlening, advisering of informatievoorziening? Wij vinden het zeer vervelend dat u niet tevreden bent en stellen het zeer op prijs als u ons dat laat weten.

Op onze website

www.anacverzekeringen.nl kunt u een klacht indienen, na ontvangst zal het management binnen 2 dagen contact opnemen om de klacht te bespreken en natuurlijk om deze op te lossen. U kunt uw klacht ook schriftelijk indienen en zenden naar:

Anac Verzekeringen en Hypotheken
T.a.v. Management
Postbus 1097
5602 BB te Eindhoven



Bent u niet tevreden over de afhandeling?

Als u vindt dat uw klacht niet correct opgelost is kunt u uw klacht voorleggen aan :

Klachteninstituut Financiële
Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
Telefoon: (0900) 355 22 48
E-mail : info@kifid.nl
Internet : www.kifid.nl

Het Kifid is een initiatief van brancheorganisaties in de financiële dienstverlening en de Consumentenbond. Zij is een onafhankelijke klachteninstelling en haar dienstverlening wordt bekostigd door de aangesloten dienstverleners via een stichting. Het bestuur van Kifid en marktpartijen hebben geen invloed op de behandeling of de uitkomst van een klacht. De Ombudsman, de Geschillencommissie en Commissie van Beroep doen hun werk zelfstandig en onpartijdig.

Na ontvangst van uw klacht zal het KiFiD uw dossier behandelen en een uitspraak of advies uitbrengen. Anac Verzekeringen en Hypotheken heeft zich gecommitteerd aan een bindend advies en zal dit opvolgen.